

Propuesta de plan de mejoramiento ambiental para un manejo adecuado en la gestión de residuos sólidos en la empresa Pan Fino Pastelería de Tunja, Boyacá para fortalecer su RSE.

Angi Lucero González López
Yessica Liseth Quintero Molina
Yorely Milady Molina
Roldan Francisco García Perdigón
Yury Andrea Beltrán Viveros

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN
Administración de Empresas
Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial
Tunja, Boyacá
Marzo, 2021

Propuesta de plan de mejoramiento ambiental para un manejo adecuado en la gestión de residuos sólidos en la empresa Pan Fino Pastelería de Tunja, Boyacá para fortalecer su RSE.

Angi Lucero González López
Yessica Liseth Quintero Molina
Yorely Milady Molina
Roldan Francisco García Perdigón
Yury Andrea Beltrán Viveros

Asesora
Carolina Iveth Sánchez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN
Administración de Empresas
Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial
Tunja, Boyacá
Marzo, 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
Abstract	7
Capítulo 1. Antecedentes	9
Introducción	9
Problema.....	9
Objetivos	9
Capítulo 2. Marcos Referenciales	11
Marco conceptual	11
Marco Teórico	13
Marco institucional.....	18
Marco Legal	20
Capítulo 3. Resultados	22
Diagnóstico.....	22
Matriz de Marco Lógico.....	22
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	27
Plan de Acción y de Seguimiento	27
Conclusiones	30
Referencias.....	32
Anexos	34

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	27
Tabla 2. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	28
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	28

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Árbol de problemas para la empresa Pan Fino Pastelería</i>	23
Figura 2. <i>Árbol de Objetivos para la empresa Pan Fino Pastelería</i>	24
Figura 3. <i>Mapa Estratégico para la empresa Pan Fino Pastelería</i>	26

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	35
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	35

Resumen Analítico Especializado

Título	Propuesta de plan de mejoramiento ambiental para un manejo adecuado en la gestión de residuos sólidos en la empresa Pan Fino Pastelería de Tunja, Boyacá para fortalecer su RSE.
Autores	Angi Lucero González López, Yessica Liseth Quintero Molina. Yorely Milady Molina, Yury Andrea Beltrán Viveros, Roldan Francisco García Perdigón,
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Carolina Iveth Sánchez
Año	2021
Palabras clave	ambiental, gestión, norma, residuos, responsabilidad, solidos.
Resumen	La empresa Pan Fino Pastelería, está situada en la ciudad de Tunja Boyacá, con una trayectoria de más de 30 años en el campo de la repostería, la cual fue seleccionada en común acuerdo con el equipo de trabajo, durante su etapa de reconocimiento y análisis se destacan como fortalezas la experiencia, posicionamiento en la región y sus productos de gran calidad , dentro de sus falencias identificadas podemos manifestar, el manejo informal de sus procesos administrativos, operativos y la ausencia en cuanto a la implementación de la norma ISO 26000 de responsabilidad social y empresarial. Con base en lo anterior aplicamos entrevista al gerente de la empresa, y en conjunto con el desarrollo del marco lógico, iniciando por el árbol de problemas, identificamos la ausencia de un manejo adecuado en la gestión de los residuos sólidos. Se procede entonces a desarrollar el mapa estratégico de la empresa, planteando en las todas aquellas estrategias necesarias para el cumplimiento de los objetivos. A su vez que se formulara en el presente documento el código de ética y el plan de mejoramiento para la empresa Pan Fino Pastelería.
Problema de investigación	Carencia de un manejo ambiental adecuado en la gestión de residuos sólidos en la empresa Pan Fino Pastelería.
Metodología	Entrevista al gerente de la empresa Pan Fino Pastelería.
Principales resultados	Carencia de un manejo adecuado de residuos sólidos. Se propone un plan de mejora en las áreas económica, social y ambiental.
Conclusiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entrevista se realizó como paso inicial de diagnóstico para la empresa Pan Fino Pastelería 2. Mediante la realización del árbol de problemas se diagnosticó y se eligió el problema más relevante 3. Se utilizó el árbol de objetivos en el desarrollo del marco lógico como herramienta para proyectar los objetivos 4. Se vincularon las estrategias a partir de los objetivos y la <u>misión, visión y valores de la empresa</u>

Referencias

5. Como resultado se propone un plan de mejora en los ámbitos económico, social, y ambiental, y se realiza código de ética.
- Arcas, N. y Briones, A.J. (2009): “Responsabilidad social empresarial de las organizaciones de la economía social. Valoración de la misma en la región de Murcia”, CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 65, 143-161.
- Arévalo (2019), Sabemos que es la sostenibilidad? <https://www.bioenvase.com/sabemos-que-es-la-sostenibilidad-blog-3-50-20/>
- Cajiga, C, J. (s.f). El concepto de Responsabilidad social empresarial. Centro Mexicano para la filantropía CENEFI.
https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
-

Resumen

La empresa Pan Fino Pastelería, está situada en la ciudad de Tunja, Boyacá, con una trayectoria de más de 30 años en el campo de la repostería, la cual fue seleccionada en común acuerdo con el equipo de trabajo, durante su etapa de reconocimiento y análisis se destacan como fortalezas la experiencia, posicionamiento en la región y sus productos de gran calidad , dentro de sus falencias identificadas podemos manifestar, el manejo informal de sus procesos administrativos, operativos y la ausencia en cuanto a la implementación de la norma ISO 26000 de responsabilidad social y empresarial. Con base en lo anterior aplicamos entrevista al gerente de la empresa, y en conjunto con el desarrollo del marco lógico, iniciando por el árbol de problemas, identificamos la ausencia de un manejo adecuado en la gestión de los residuos sólidos. Se procede entonces a desarrollar el mapa estratégico de la empresa, planteando en las todas aquellas estrategias que se requieren para llevar a cabo los objetivos. A su vez que se formulara en el presente documento el código de ética y el plan de mejoramiento para la empresa Pan Fino Pastelería.

Palabras Clave: ambiental, gestión, normatividad, residuos sólidos, responsabilidad.

Abstract

Pan Fino Pastelería is a company located in the city of Tunja Boyacá, with a large experience of more than 30 years in the field of confectionery. This one was selected in agreement with the work team, during the recognition stage. The analysis highlights its experience, positioning in the region, and its high-quality products as strengths. Besides, it was identified its shortcomings in the informal management of its administrative and operational processes and the absence in terms of the implementation of the ISO 26000 standard of social and business responsibility.

Based on the above, the first step was to interview the manager of the company and along with the development of the logical framework, it was identified the absence of adequate management in solid waste through the problem tree. It then proceeded to develop the strategic map of the company, proposing all the required strategies to meet the objectives. At the same time, the code of ethics and the improvement plan for Pan Fino Pastelería company will be formulated in this document.

Keywords: *environmental, management, responsibility, standard, solid waste.*

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Mencionamos la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta que permite a las organizaciones, interactuar con el entorno y sus habitantes, además de cooperar en la solución de problemáticas, sociales y ambientales, permitiendo crear lazos de ayuda mutua y de sana convivencia.

Trazamos también una serie de conceptos y aportes grupales a lo largo del curso que nos han permitido definir e identificar aquellas fortalezas, debilidades y necesidades de nuestra organización seleccionada, definiendo también instrumentos de diagnóstico que nos permitan recolectar información importante sobre el uso de la norma ISO 26000.

De esta manera logramos fortalecer el aspecto estratégico y administrativo de la pastelería Pan Fino pastelería, ubicada en la ciudad de Tunja Boyacá, complementando aspectos como la Misión y Visión de la empresa. Luego a través de una entrevista se analiza la problemática esencial de la organización teniendo en cuenta los pasos del margo lógico.

Por último y gracias a todo el material recopilado en las distintas etapas, formularemos el plan de mejora y el código de ética que permita contrarrestar aquellas dificultades presentadas y fortalecer la organización, mejorando considerablemente el aspecto económico, laboral y estratégico de la misma.

Problema

Carencia de un manejo ambiental adecuado en la gestión de residuos sólidos en la empresa Pan Fino Pastelería.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de mejoramiento ambiental para un manejo adecuado en la gestión de residuos sólidos en la empresa Pan Fino Pastelería para fortalecer su RSE.

Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico de la RSE a la empresa Pan Fino Pastelería, ubicada en la ciudad de Tunja Boyacá, a través de una entrevista el gerente.
2. Construir un árbol de problemas con los resultados derivados del diagnóstico.
3. Consolidar un árbol de objetivos de acuerdo con lo obtenido en el árbol de problemas.
4. Proponer un mapa estratégico para a partir de los objetivos expuestos de la organización.
5. Formular el plan de mejoramiento y código de ética de la empresa, teniendo en cuenta las falencias identificadas en las etapas anteriores para fortalecer la gestión de residuos sólidos.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco conceptual

El marco conceptual presenta la definición de los principales términos en el desarrollo del proyecto y la responsabilidad social empresarial.

Ética.

Es lo relacionado con valores, normas y principios morales que cada individuo aplica en su vida cotidiana para de esta forma poder determinar su actuar, regulando nuestro comportamiento, pensamiento, vida y elección; en pocas palabras la ética es en si lo que nos define como buenas o malas personas, ya que dependiendo de si la aplicamos o no, se podrá vivir en una sociedad pacífica o caótica. (De la Cruz y Fernández, 2016)

Ética Empresarial.

Al igual que la ética; la ética empresarial es una serie de principios, valores y comportamientos que toda persona perteneciente laboralmente a una empresa debe tener y aplicar en su diario vivir; aplicándola también a sus políticas, la toma de decisiones estratégicas con las cuales se pueden alcanzar y lograr un compromiso con la empresa u la sociedad para que la empresa sea mucho más productiva y genere un buen concepto ante la sociedad. Es así como percibe los temas de conducta en las empresas tanto individuales como grupales en el entorno en que se desenvuelven. (De la Cruz y Fernández, 2016)

Pensamiento Estratégico.

El pensamiento estratégico consiste en realizar un análisis de los medios o recursos con los que se cuenta para poder llegar a una meta o fin determinado, mediante la toma de decisiones estratégicas previamente analizadas y a efectuar; generando comportamientos y tomando

decisiones que nos permitirán enfrentar los desafíos navegando entre lo previsible y lo imprevisible. (Gerstein,1996)

Desarrollo Social.

El desarrollo social es un asunto cambiante por lo que pasa una sociedad ya sea en alguna de sus dimensiones, tal como salud, educación, calidad de vida, parte social y económica, promoviendo así un desarrollo cada vez más equilibrado y sostenible. (Mallarino, 2004).

Desarrollo Sostenible.

El desarrollo sostenible es un proceso en el cual se conjugan tres pilares de gran importancia en el mundo tales como crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Estos satisfacen las necesidades del presente sin alterar la calidad de vida del futuro, es decir que la vida humana no termine con los recursos naturales, colocando en peligro la conservación humana en el futuro. (Fernández et al., 2013)

Excelencia Empresarial.

Es lo que se obtiene luego de poner en práctica estrategias, medidas y tácticas en todas las áreas y departamentos de una empresa; para que de esta forma todo funcione al máximo y así lograr la eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos brindando así la mejor calidad o llegando a la excelencia empresarial que es lo que toda organización busca. (Oyarce, 2013)

Grupos de Interés.

Los stakeholders son los grupos de interés de una empresa involucrados en el funcionamiento de esta como: clientes externos, internos, proveedores, entre otros. Estos ejercen influencia sobre la misma; involucrados directa o indirectamente en el progreso y crecimiento de una organización; buscando tanto como su crecimiento económico, medio ambiental como social; todos por un mismo objetivo. (Oyarce, 2013)

Sostenibilidad.

La sostenibilidad es cuidar los recursos naturales, y protegerlos para ayudar a un mejor desarrollo social y permitir que perduren, asumiendo que la naturaleza y el medio ambiente no son infinitos, sino que pueden agotarse. Con esto se asegura el cumplimiento de los objetivos de la empresa en el largo plazo. Igualmente, esto reúne características de calidad, prestación de servicio, trato con el cliente. Esto se puede lograr sin afectar nuestros recursos naturales para que de esta misma forma en el futuro puedan contar con las mismas riquezas tanto naturales como económicas y sociales. (Arévalo, 2019)

Estrategia.

Una estrategia es la planificación de ideas, que se focalizan en acciones planificadas y dirigidas por una organización para de esta forma poder lograr sus objetivos y afianzarse en su nicho de mercado mediante la toma de decisiones más acertadas. (Gonzalez et al., 2019)

Gerencia Estratégica.

La gerencia estratégica son procesos tácticos, formulación, ejecución y evaluación de las diferentes estrategias planteadas por la empresa para llevar a cabo y poder lograr los diferentes objetivos que tengan trazados. En pocas palabras es una herramienta para que una organización tome la decisión más acertada en pro del crecimiento de la empresa. (Gonzalez et al., 2019)

Marco Teórico

En la actualidad las empresas no solo deben enfocarse por obtener utilidades o hacer un buen marketing, lo que lleva a que puedan tener éxito es el liderazgo en el cumplimiento de factores internos y externos que lleven a un compromiso ético con la sociedad y el medio ambiente entorno a una responsabilidad social Empresarial RSE. De acuerdo con Méndez et al (2019) citando a Lima et al (2014) “La RSE ha crecido de manera internacional tanto en

mercados desarrollados como en economías emergentes o en vías de desarrollo” (p.212), siendo fundamental su estudio para el desarrollo y el progreso de las organizaciones. En el presente ensayo se contrastan diferentes autores en la importancia de gestionar estratégicamente la RSE, como un factor de competitividad y de sostenibilidad, en busca del equilibrio social, económico y ambiental, y como modelo de gestión, para esto se inicia con la contextualización de conceptos significativos, luego las características, elementos y las formas de gestionarlo estratégicamente.

Para iniciar es necesario desglosar términos como lo es la responsabilidad social, para Cajiga (s.f), una empresa que es responsable en su parte social “es aquella que asume la ciudadanía como parte de sus propósitos, fundamentando su visión y su compromiso social en principios y acciones que benefician a su negocio e impactando positivamente a las comunidades en las que opera” (p.8). Estos principios son características inherentes de estas empresas y permiten una mejor gestión. Así mismo, la RSE no se basa en proyectar una imagen de solidez al contrario se basa en aspectos éticos y morales, donde se encuentran aspectos sociales, humanos, y ambientales. (Arredondo, 2009)

En cuanto a las características de la RSE en las empresas varía de acuerdo con diferentes factores, por ejemplo Méndez et al (2019) citando a Lima et al (2014), asegura que “el mercado brasileño durante el periodo 1996 al 2008, encontraron que el tamaño de las empresas se encuentra negativamente relacionado con la RSE, es decir, las empresas de menor tamaño mostraron tener una mayor integración de las prácticas de RSE” (p.210). Por el contrario, Méndez et al (2019), contrasta que “(..) hay casos de éxito y se promuevan entre las empresas medianas y pequeñas, ya que todas las empresas pueden potenciar la responsabilidad empresarial independientemente de su tamaño” (p.213). Con estos contrastes es posible asegurar que aunque

en algunos estudios de empresas de Brasil, el tamaño de la empresa tiene que ver con la implementación de la RSE realmente no lo es.

Así mismo, Pérez (2019), citando a Tureker (2009) explica que “de forma que no siempre un gran tamaño condiciona el grado de compromiso de la cooperativa con la RSE, sino que está más vinculado con los valores, filosofía de actuación y principios propios del movimiento cooperativo” (p.130). Con esta afirmación se entiende definitivamente el tamaño de la empresa es indiferente, pero hay factores más importantes como la identidad corporativa en base a sus valores lo que le da autenticidad a la empresa.

Otra característica es el nivel de endeudamiento de la empresa, pues Méndez et al (2019) citando a Charlo et al. (2013) analiza que “empresas que presentan un mayor endeudamiento son más socialmente responsables, lo que podría indicar que estas empresas podrían tener un mejor acceso a las condiciones de deuda debido a las buenas relaciones que han generado con sus grupos de interés”. (p.213). En este asunto el compromiso del endeudamiento sería un factor fundamental para la empresa mostrará un mayor compromiso y responsabilidad social, que lleve a la buena toma de cesiones.

Un elemento que también tiene un rol dentro de la RSE es la rentabilidad de la empresa, pues probablemente las empresas con bajas utilidades y las empresas con altas utilidades tienen diferentes decisiones y enfoques en la responsabilidad social. Méndez et al (2019) afirma que “Es importante destacar que aquellas empresas con baja rentabilidad serán más limitadas a contar con buenos desempeños financieros” (p.213). La afirmación del autor lleva a afirmar que las empresas con bajas utilidades pueden estar limitadas en inversiones generales, dentro de esto los relacionados con la responsabilidad social.

En cuanto a los elementos importantes en la responsabilidad social es la parte ambiental, pues este compromiso lleva a una conservación y preservación de recursos naturales que son indispensables para las generaciones futuras. Al respecto, Cajiga (s.f) asegura que:

Uno de los grandes retos de la empresa es combinar la generación de riqueza y la preservación del medio ambiente. Estas prácticas demuestran como la empresa respeta el medio ambiente, promueve la optimización de recursos, prevé la generación de desperdicios y desarrolla procesos de reciclaje o reaprovechamiento de recursos o incorporación de sus productos y procesos a los ciclos naturales. (p.18).

El hecho de querer obtener más ganancias como empresa no puede llevar a tomar malas decisiones que afecten el medio ambiente y la sociedad, es por esto que el autor asegura que es un reto poder combinar estos dos aspectos como empresa responsable, y que pueda existir un equilibrio para poder aprovechar la potencialización de recursos. Por esta razón, la RSE debe llevar a tomar buenas decisiones en beneficio de la comunidad. Cajiga (s.f), asegura que “la RSE lleva a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa generar valor agregado para todos sus públicos, y con ello ser sustentablemente competitiva”. (p.5). Para el autor, la RSE también lleva a una mejora continua, lo que permite tener mejores resultados internos en beneficio de la misma.

Es necesario gestionar la RSE estratégicamente dentro de la empresa para que esta pueda dar los resultados esperados, donde la empresa genere practicas solidarias que permitan un crecimiento y prosperidad no solo de la empresa sino de sus colaboradores, es por esto que Cajiga (s.f), explica cuatro partes importantes en toda actividad de la empresa, la primera es la ética, la segunda es la calidad de vida, la tercera es el compromiso con la comunidad y su progreso y el cuarto es la conservación del medioambiente y su cuidado. Con estos cuatro

aspectos, según el autor la empresa puede gestionar estratégicamente la RSE. Así mismo existen dimensiones importantes para que la gobernabilidad dentro de la empresa funcione. Al respecto, Cajiga (s.f) asegura que:

La responsabilidad social exige el respeto de los valores universalmente reconocidos y del marco legal existente. Con lo que, además, la empresa puede contribuir al desarrollo del país al maximizar los beneficios económicos, sociales y ambientales de sus actividades principales; realizar inversiones sociales y filantropía estratégica e involucrarse en el debate de políticas públicas a nivel local, nacional e internacional, entre otras muchas acciones. (p.8)

La gerencia de una empresa no solo debe tener conocimiento sino ética para que esta pueda tener un manejo integral de los recursos en pro de la sociedad. La gerencia debe arriesgarse y tomar la RSE en el centro de su gestión, además manifestar su compromiso, solo así se notarán mejoras en diferentes ámbitos. Es así como se puede alcanzar las metas sobre la RSE en las empresas al tener en cuenta una gestión adecuada y estrategias claras para optimar permanentemente su ejercicio, por ende la responsabilidad social puede gestionarse de diferentes formas

Para concluir, es posible afirmar que la Responsabilidad Social Empresarial debe estar presente en diferentes áreas de la empresa como la parte económica, social y ambiental, donde deben tenerse en cuenta ciertas características, elementos y de la misma manera utilizar las mejores formas de gestión para que la empresa logre sus objetivos de manera ética. También es importante recalcar que las organizaciones necesitan tener una comunicación asertiva con sus clientes tanto internos como externos, y contar con empleados comprometidos y motivados formando una fuerza productiva y valiosa para la empresa.

Marco institucional

Descripción de la Empresa Pan Fino Pastelería

Pan Fino pastelería inició hace 30 años en una pequeña casa del barrio Santa Lucia de la ciudad Tunja, por una familia trabajadora y con experiencia de varios años en el sector. Hace 13 años se radico en el barrio las Nieves. Es una empresa pequeña y familiar que ha tenido una gran acogida por los Tunjanos. Actualmente, la panadería está ubicada en el barrio las nieves de la ciudad de Tunja, frente a la plazoleta de las nieves, la cual es muy reconocida en la ciudad, con mucho comercio a su alrededor. Hacia el sur es el centro de la ciudad, hacia el norte comercio como tiendas droguerías, sede de EPS, hacia el oriente la iglesia y hacia el occidente el hospital y barrios. Está enfocada en satisfacer a sus clientes con deliciosos productos. Actualmente, la empresa cuenta con tres empleados, un panadero, y dos personas en atención al cliente en el local.

Los productos son frescos y de alta calidad. Igualmente se ofrece pan y tostadas bajos en azúcar o tortas endulzadas con Stevia. En cuanto a las tortas y ponqués también se ofrecen diseños exclusivos para cualquier ocasión.

Sector

Corresponde al sector secundario debido a la transformación de materias primas para la elaboración de productos.

Ubicación

La panadería Pan Fino Pastelería está ubicada en la ciudad de Tunja, departamento de Boyacá, en el barrio las Nieves.

Misión

Pan Fino Pastelería, es una empresa dedicada a la transformación de materia prima para la producción de pan, pastelería y repostería, así mismo dedicada a la comercialización de sus productos y está encargada de cumplir con la función de servir a sus clientes los mejores productos; apoya el progreso social y económico de la ciudad, a través de la generación de empleo formal y el apoyo a los comerciantes locales, basa sus principios en la responsabilidad social, la transparencia empresarial y en servir a los clientes los mejores productos con la más alta calidad.

Visión

En el 2024 la pastelería Pan Fino estará posicionada como la más reconocida en la ciudad de Tunja y alrededores, por sus productos de calidad, innovación y buen servicio, contribuyendo al desarrollo de la comunidad, ofreciendo oportunidades laborales a los habitantes locales, apropiando nuevas tecnologías, capacitando y formando continuamente a sus colaboradores e incrementando la competitividad de las empresas enfocadas en el oficio; cuyo principal objetivo será contribuir al fortalecimiento social, económico e industrial de la región.

Valores

- Calidad
- Puntualidad
- Excelencia
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Honestidad
- Lealtad

– Sentido de pertenencia

Estructura Organizacional



Fuente. Elaboración propia

Marco Legal

Las normas de la ISO 26000 fueron creadas con el objetivo de fomentar la responsabilidad social de las empresas, sea cual sea su naturaleza, estas normas también envuelven políticas ambientales y desarrollo sostenible. A través del tiempo la implementación de este tipo de normas se ha vuelto indispensable, ya que permite crear estrategias para que el impacto que tiene la empresa tanto a nivel social, como a nivel ético, sea positivo. (Fernández, 2018).

La responsabilidad social empresarial (RSE) se basa en 7 principios básicos:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeta los intereses de los participantes
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento

- Respeto a los derechos humanos

Estos principios fueron estipulados, porque de acuerdo a la normativa de la RSE, las empresas deben tomar sus decisiones y planear sus actividades teniendo en cuenta el impacto que tengan ante la sociedad, Basado en la honestidad e integridad de todas las partes involucradas, y teniendo en cuenta los intereses generales y especiales de cada actor directo e indirecto de la empresa. (Fernández, 2018).

Entre las ventajas de implementar las normas de la ISO 26000 (RSE) podemos encontrar, entre otras, un compromiso más grande de los empleados y de los clientes con la empresa ya que esta adquiere una mejor reputación, lo que conlleva a un incremento de la productividad; esto lleva a la empresa a un buen posicionamiento, mejorando su imagen y logrando obtener así, nuevos inversionistas. Cabe resaltar también que estas normas permiten plantear soluciones más efectivas a los problemas que la empresa pueda presentar. El hecho de implementar normativas certificadas a nivel mundial, como la ISO 26000 (RSE), abre paso para obtener mejores oportunidades y crear una relación sólida con las demás empresas. (ISO 26000, 2010, Pág. 6)

En conclusión, la implementación de la responsabilidad social empresarial (RSE) es indefectible porque permite a la empresa ganar credibilidad. De esta manera, es más fácil cumplir los objetivos de la empresa por medio de un continuo autoanálisis a través del compromiso de los empleados y partes involucradas en el mejoramiento de las estrategias de mercado teniendo como base la ética y el compromiso social. (ISO 26000, Pág. 9)

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

El diagnóstico hace parte del inicio del proyecto, y para esto se visitó la empresa Pan Fino Pastelería y se solicitó una entrevista con el gerente, se agendó y se realizó una entrevista por video conferencia zoom al señor Fabio Andrés Fonseca, quien es hijo del dueño y encargado de la gerencia de la empresa. Se pudo concluir que la empresa tiene muchos factores positivos en cuanto a la responsabilidad social empresarial, sin embargo no cuentan con una buena gestión de residuos sólidos y no reciclan, lo que llamó la atención del grupo para proponer un plan de mejora.

Matriz de Marco Lógico

El marco lógico se usa como una estrategia en la identificación de problemáticas y sus respectivos objetivos que permiten como tal planificar, organizar, y evaluar un proyecto. Primero se identifican las partes que no están funcionando bien, para poder analizar las causas y las consecuencias que llevan a identificar mejor la principal problemática. Luego, para avanzar es necesario realizar los objetivos para poder establecer lo que se quiere mejorar, evaluar o eliminar. Es así como el marco lógico permite ver el entorno a la problemática para poder conocer los factores fundamentales y poder medir el cumplimiento de objetivos entorno al desarrollo del proyecto. (Mendoza s.f)

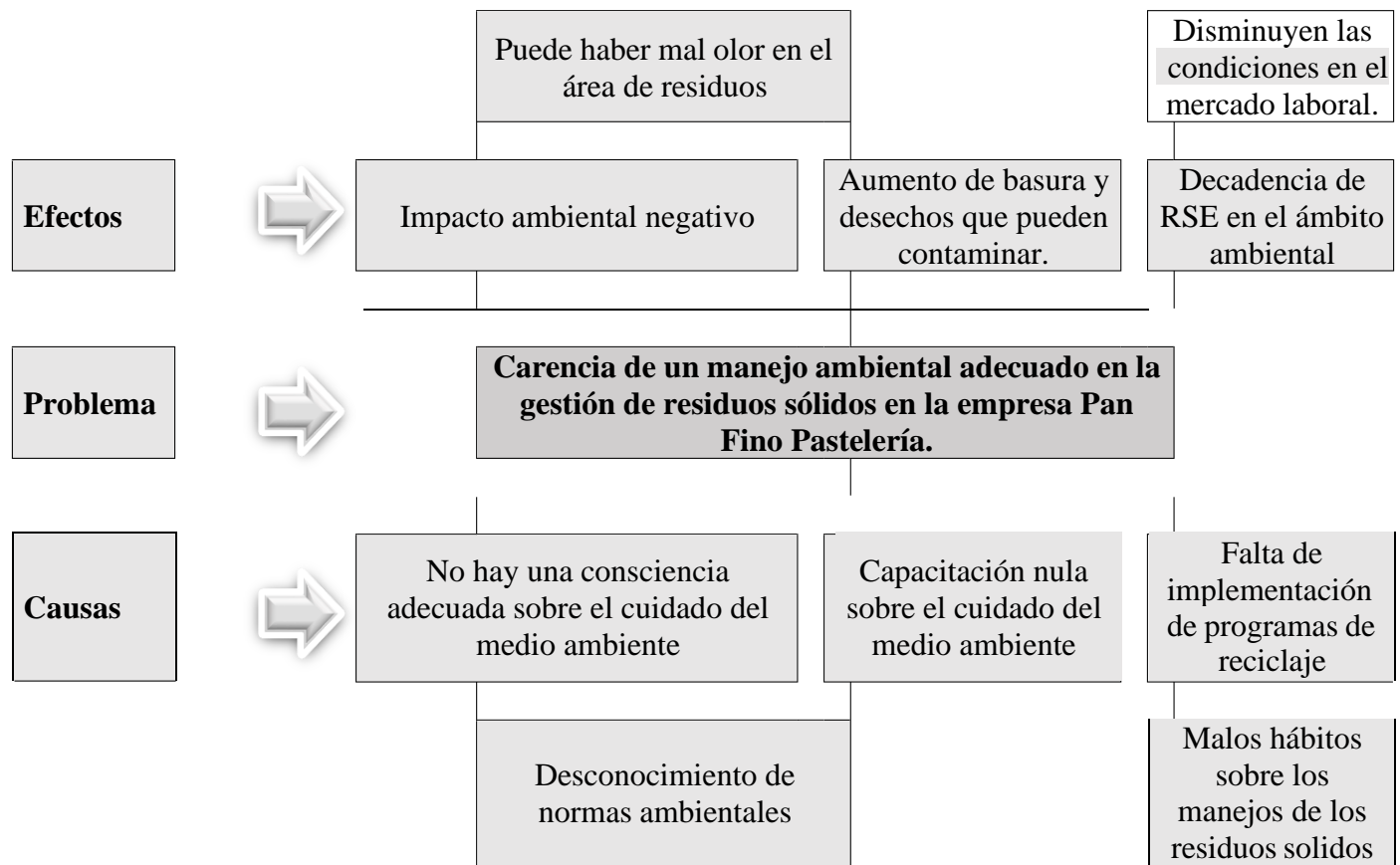
Stakeholders

Los principales grupos de interés de Pan Fino Pastelería que pueden aportar en el plan de mejoramiento de responsabilidad social empresarial son los clientes externos, los trabajadores, los dueños y los proveedores.

Árbol del Problema

El árbol de problemas es una descripción grafica de un problema identificado sus raíces las cuales son las causas y sus ramificaciones las cuales son los efectos del problema. (Mendoza s.f). El árbol de problemas de Pan Fino Pastelería (Ver Figura 1), está compuesto por su eje principal es cual es el problema identificado, la carencia de un manejo ambiental adecuado en la gestión de residuos sólidos en la empresa Pan Fino Pastelería, en la parte inferior tenemos tres causas principales, y dos secundarias y en la parte superior encontramos tres efectos principales y dos secundarios.

Figura 1.
Árbol de problemas para la empresa Pan Fino Pastelería



Nota. En el centro de la figura se describe el problema encontrado en la empresa Pan Fino Pastelería, en la parte inferior se describen las causas principales y secundarias y en la parte superior se describen las consecuencias de dicho problema.

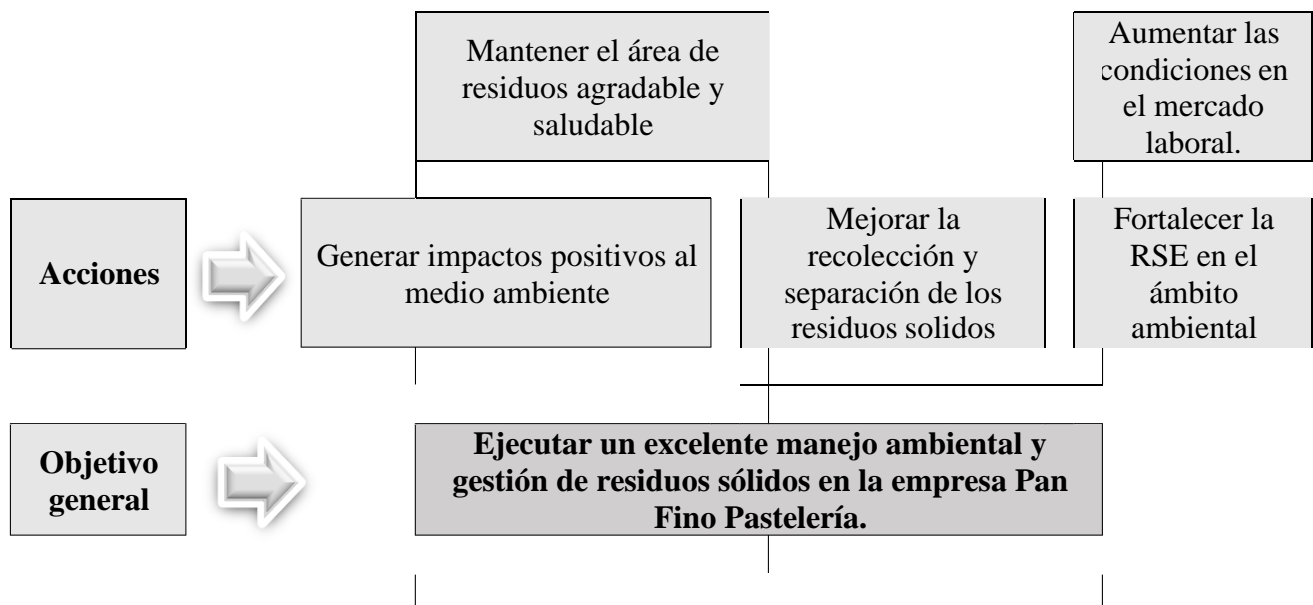
Fuente. Elaboración propia

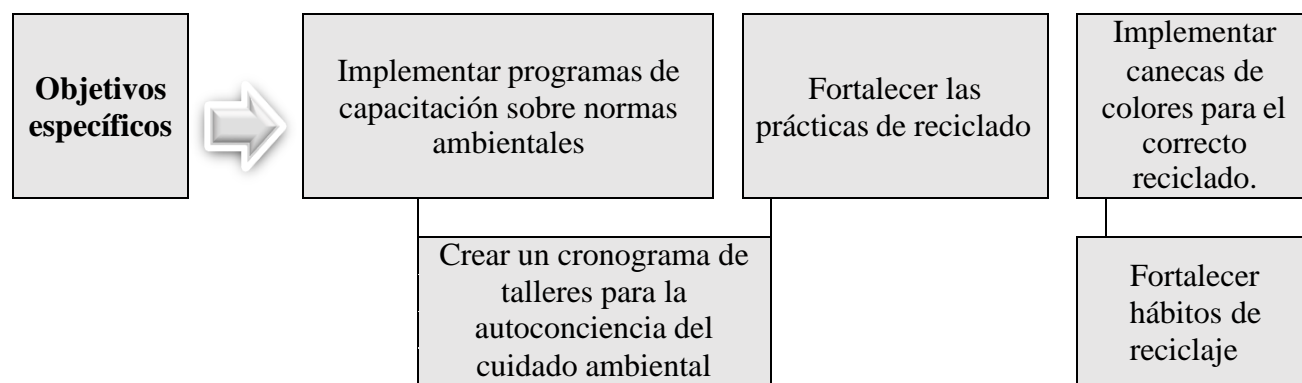
Árbol de Objetivos

Esta parte del marco lógico consiente en establecer las posibles soluciones al árbol de problemas, donde se analizan las causas y consecuencias para dar soluciones positivas.

(Mendoza s.f). El árbol de objetivos de Pan Fino Pastelería (Ver Figura 2), está compuesto por su eje principal es cuál es el objetivo principal, ejecutar un excelente manejo ambiental y gestión de residuos sólidos en la empresa Pan Fino Pastelería. en la empresa Pan Fino Pastelería, en la parte inferior tenemos cinco objetivos específicos, y en la parte superior encontramos cinco acciones.

Figura 2.
Árbol de Objetivos para la empresa Pan Fino Pastelería





Nota. En el centro de la figura se describe el objetivo principal, en la parte inferior se describen los objetivos específicos y en la parte superior se describen las acciones a llevar a cabo.

Fuente. Elaboración propia

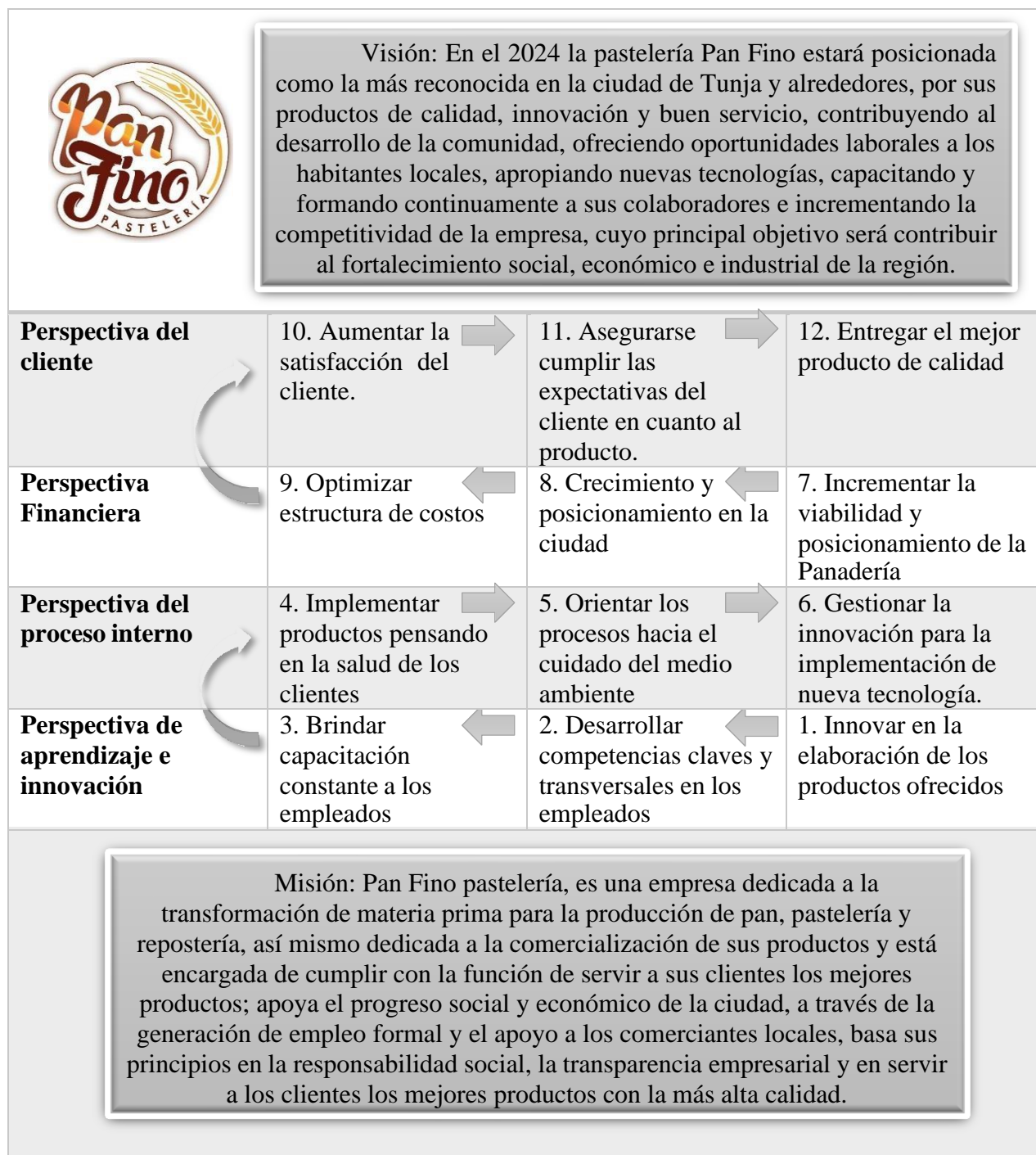
Mapa Estratégico

El mapa estratégico permite un análisis y observación de los principales objetivos de la empresa ya que está compuesto por cuatro perspectivas fundamentales aprendizaje e innovación, proceso interno, financiera y clientes, a través de esta herramienta es posible ver los objetivos de cada área y relacionarlos para una mayor comunicación, muestra una estructura clara para una mejor organización que lleven a la satisfacción del cliente. (González,2007)

El mapa estratégico tiene relación con el árbol de objetivos, (Ver Figura 3), donde se muestra el mapa de Pan Fino pastelería, primero se definió, misión, visión y objetivos, luego se definieron las cuatro perspectivas y sus respectivos objetivos teniendo en cuenta las prioridades estratégicas, de negocio y sociales, de acuerdo lo establecido en el árbol de objetivos y la principal problemática a tener en cuenta. Luego, se estableció un orden de cascada para formalizar el mapa estratégico.

Figura 3.

Mapa Estratégico para la empresa Pan Fino Pastelería



Nota. En la figura se ven los principales objetivos en las perspectivas de innovación, proceso interno, financiera y del cliente para la empresa Pan Fino pastelería.

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Un plan de mejoramiento consiste en proponer estrategias que permitan cumplir los objetivos a corto y largo plazo para eliminar los errores que se estaban presentando, teniendo en cuenta el plazo establecido, el costo que generaría y el indicador correspondiente.

Plan de Acción y de Seguimiento

El plan de acción es poner por obra el plan de mejoramiento en los plazos establecidos y teniendo en cuenta las estrategias propuestas ponerlas por obra. Así mismo, se debe hacer un continuo seguimiento que permita corroborar que las estrategias se están realizando de la mejor manera para el cumplimiento de los objetivos.

En cuanto a la dimensión económica, (Ver Tabla 1), se propone el objetivo de la mejora de la recolección y separación de los residuos sólidos en canecas de los colores correspondientes verde para desechos orgánicos, azul para vidrio y plástico, gris residuos no peligrosos, y roja residuos de aerosoles y peligrosos.

Tabla 1.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Mejorar la recolección y separación de los residuos sólidos, para generar beneficios económicos.	Implementar canecas de colores (gris, roja, azul, verde) para el correcto reciclado y vender el cartón, latas y plástico.	2meses	150.000	Realizar el reciclado correctamente y obtener beneficio de la venta del cartón, latas y plástico. $\frac{\text{Ingresos por reciclado}}{\text{Total reciclado}} \times 100$

Nota. La tabla muestra el objetivo estratégico de la dimensión económica para la para Pan Fino pastelería, describiendo su estrategia, plazo costo e indicador.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión social, (Ver Tabla 2), se propone el objetivo de capacitaciones y talleres que permitan que tanto los clientes internos como externos puedan disfrutar de un área social agradable inclusive en el área de residuos.

Tabla 2.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Implementar programas de capacitación sobre normas ambientales, que ayuden a mantener el área de residuos agradable y saludable	Crear un cronograma de talleres para la autoconciencia del cuidado ambiental.	1 Taller por mes, por 10 meses	80.000 por conferencia, total 800.000	Mejorar la parte social a través de capacitaciones y talleres. $\frac{N^{\circ} \text{ de actividades realizadas}}{N^{\circ} \text{ de actividades programadas}} \times 100$

Nota. La tabla muestra el objetivo estratégico de la dimensión social para la para Pan Fino pastelería, describiendo su estrategia, plazo costo e indicador.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la dimensión ambiental, (Ver Tabla 3), se propone el objetivo fortalecer la RSE a través del control del uso racional de los recursos naturales en la empresa Pan Fino pastelería, en lugar de generar costos generará muchos beneficios a la empresa.

Tabla 3.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
-----------	----------------------	------------	-------	-------	-----------

Ambiental	Fortalecer la RSE en el ámbito ambiental para evitar impactos ambientales negativos.	Líder que controle el uso racional de recursos naturales, a través de una tabla diaria. Muestre disminución /gasto de luz y agua.	Cada semana empezando en un mes	No genera costo, pues será rotación de los mismos empleados	Fortalecer la RSE, ver disminución de recursos naturales. $\frac{\text{Disminución por mes}}{\text{Total beneficio}} \times 100$
------------------	--	---	---------------------------------	---	---

Nota. La tabla muestra el objetivo estratégico de la dimensión ambiental para la Para Pan Fino pastelería, describiendo su estrategia, plazo costo e indicador.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

1. La entrevista como paso inicial de diagnostico da las herramientas para poder trabajar en los problemas encontrados, en el proyecto se realizó entrevista al gerente de Pan Fino pastelería, para saber el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, y se llegó a la conclusión que no tenían un manejo adecuado en la gestión de residuos sólidos, afectando así la parte ambiental.

2. Mediante la realización del árbol de problemas la panadería Pan Fino Pastelería pudo tener un mejor diagnóstico de cuál es el problema central q la empresa tiene; porque causas se está generando y que efectos negativos está ocasionando que no permiten el buen funcionamiento de la panadería, de esta forma y habiendo ahondado en el problema central la empresa puede intervenir y empezar a gestionar las soluciones más factibles que conlleven al mejoramiento y funcionamiento eficiente de la panadería Pan Fino Pastelería.

3. El árbol de objetivos es fundamental en el desarrollo del marco lógico pues permite convertir los problemas en objetivos para que la empresa pueda enfocarse en la solución de la problemática de forma positiva.

4. Los mapas estratégicos hoy en día son parte fundamental para el crecimiento de toda organización, por lo tanto en elaboración de este proyecto de la empresa panadería pan fino, se vincularon las estrategias a partir de los objetivos misión y visión, siempre enfocados en buscar resultados acordes con efectividad hacía el cumplimiento de los objetivos planteados.

5. La formulación de los planes de mejoramiento, permiten en la empresa una identificación temprana de las falencias y procesos a corregir, a su vez genera en los colaboradores mayor sentido de compromiso y responsabilidad en cuanto al direccionamiento de

la compañía. los códigos de ética son una parte fundamental de la empresa porque regulan el comportamiento de las personas dentro de la organización. A través de ellos se hacen efectivos los valores. Un comportamiento empresarial ético es un medio para construir una organización estable y prospera, el comportamiento no ético puede repercutir en conflictos y problemas. De ahí depende q cómo futuros gerentes de organizaciones apliquemos estas herramientas enfocadas hacia los objetivos a cumplir.

Referencias

- Arcas, N. y Briones, A.J. (2009): “Responsabilidad social empresarial de las organizaciones de la economía social. Valoración de la misma en la región de Murcia”, CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 65, 143-161.
- Arévalo (2019), Sabemos que es la sostenibilidad? <https://www.bioenvase.com/sabemos-que-es-la-sostenibilidad-blog-3-50-20/>
- Arredondo, A. (2009). Responsabilidad Social Empresarial: Una síntesis de ideas y casos. Lima: Documento Resumen preparado para la red Iberoamericana de Universidades por la RSE.
- Cajiga, C, J. (s.f). El concepto de Responsabilidad social empresarial. Centro Mexicano para la filantropía CENEFI. https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. Empresa y Humanismo, 19(2), 69–118. Biblioteca virtual. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Fernández. (jul 2, 2018) ISO 26000, ¿en qué consiste esta norma? https://geoinnova.org/blog-territorio/medioambienteiso26000/?gclid=Cj0KCQiApsiBBhCKARIsAN8o_4j5L9aZoFYojNyqktN02AMY0y8T_JN0cRJFvv0o7lXy1uuKScMlcDAaAoWFEALw_wcB

Fernández, Lilia, & Gutiérrez, Mirella. (2013). Bienestar Social, Económico y Ambiental para las Presentes y Futuras Generaciones. *Información tecnológica*, 24(2), 121-130.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642013000200013>

Gerstein, M. S. (1996). Pensamiento estratégico. *CEPAL/CLADES*.

http://www.geocities.ws/ycnucette_1/plan/LocalesT2/2HT2.pdf

González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. Recuperado de

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242-267.

<http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3002>

ISO 26000 (2010) visión general del proyecto.

https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Mallarino, C. U. (2004). Desarrollo social y bienestar. *Universitos humanística*, 58(58).

http://www.academia.edu/download/54692733/DESARROLLO_SOCIAL_BIENESTAR_REVISTA_HUMANITAS.pdf

Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217. Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Mendoza, G. W. (s.f). Curso Diseño de Proyectos – UNAD. Como elaborar el marco lógico.

https://issuu.com/dom344/docs/como_elaborar_el_marco_logico

Oyarce, J. A. (2013). Excelencia empresarial y competitividad: ¿una relación fructífera?

Panorama socioeconómico, 31(46), 58-63.

<https://www.redalyc.org/pdf/399/39929212006.pdf>

Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en

cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC - España,

Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 97, 137–178. Recuperado de

[https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?dir](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site)

[ect=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

Anexo B. Formato de Recolección de Información

Anexo A. Enlace al Código de Ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/60362a657ad8747238b96f2b/exports/success/334aaa82-c8d1-4a5e-9431-04e54a7cf538/202103061603-codigo-de-etica-de-la-panaderia-pan-fino-pasteleria.zip>

Anexo B. Formato de Recolección de Información

El instrumento de diagnóstico utilizado y aplicado fue la entrevista, se realizó al gerente de la empresa Pan Fino Pastelería para medir la RSE.

Enlace de la entrevista: <https://youtu.be/NVRmwSytGBQ>